

INFORME N.º 000040-2024-SUNAT/8B7100

A : **ORDOÑEZ ENRIQUEZ MAGALY**
GERENCIA DE GESTIÓN DE CONTRATACIONES

DE : **QUIÑONES FALCON JOSE EDUARDO**
DIVISIÓN DE PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN

ASUNTO : Estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell y el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas

LUGAR : Lima, 25 de junio de 2024



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/06/2024 17:48:01



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
25/06/2024 17:40:30

1. Antecedentes

Mediante el Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, sustenta la estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell y el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas.

2. Objetivo

Verificar si, luego de la revisión administrativa del Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200, resulta necesario recomendar la estandarización para contratar el servicio haciendo referencia a una marca determinada.

3. Base Legal

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. Análisis

Según lo indicado en el numeral 4 del Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200:

Sobre el proceso de estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca

Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, sustenta los siguientes presupuestos:

4.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

De acuerdo con el Anexo N° 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define Estandarización como: “Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”.

Según lo indicado en el numeral 4.1 del Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica:

“La SUNAT cuenta con 19 servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell, (incluido Monitor, Teclado y Mouse) con Licencia de Sistema Operativo Windows Server 2019 Estándar y Software Netbackup Server para las Sedes de Provincias, (...)”

Equipo Distribuidos a nivel nacional (Anexo N° 1)	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidor modelo PowerEdge T440 de la marca Dell (CPU, monitor, teclado y mouse).	19	Unidad
Sistema Operativo para servidor Microsoft Windows Server 2019 STD, lic a nombre de SUNAT	19	Unidad
Software de Respaldo de Información INCL P/N 14410-M3 NETBACKUP server WLS 1 Server Hardware Tier 2 Onpremise Estándar Perpetual Lic Gov.	19	Unidad

”

4.2 Descripción de los servicios requeridos

Según lo indicado en el numeral 4.2 del Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
UNICO	Servicio de soporte técnico de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell.	1	Servicio
	Servicio de mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell.	1	Servicio
	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas.	1	Servicio



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/06/2024 17:48:01



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
25/06/2024 17:40:30

“4.2.1 Servicio de soporte técnico de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell:

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell	1	Unidad

**Nota: El servicio de soporte técnico deberá realizarse para los 19 servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell (ver Anexo 1 para mayor detalle).*

- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes (internos y externos) y accesorios (monitor, teclado, mouse, tape u otros) con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante o en su defecto por parte del personal especializado del fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales hasta el buen funcionamiento del servidor.
- La SUNAT podrá solicitar como parte del servicio de Soporte Técnico la reinstalación del sistema base del servidor, el tiempo máximo para la atención será de cuarenta y ocho (48) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Para incidencias o fallas de hardware el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado”.

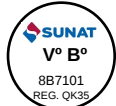
4.2.2 Servicio de mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell:

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell	1	Unidad

**Nota: El servicio de soporte técnico deberá realizarse para los 19 servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell (ver Anexo 1 para mayor detalle)*



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/06/2024 17:48:01



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
25/06/2024 17:40:30

- Un total de dos (2) mantenimientos preventivos a cada uno de los diecinueve (19) Servidores, el cual deberá brindarse de manera anual. Este servicio deberá realizarse en el lugar donde se encuentren instalados los servidores y el primer mantenimiento preventivo se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado, el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo alguno para la Entidad.
- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los 19 servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo”.

4.2.3 Servicio de soporte técnico y mantenimiento del Software Netbackup Server de la marca Veritas:

Licenciamiento	Cantidad Total	Unidad de medida
Software Netbackup Server de la Marca Veritas.	19	Unidad

(...)

Debe incluir el registro de soporte y mantenimiento Básico del software Netbackup Server de la marca Veritas por cada uno de los 19 servidores físicos, por un periodo de veinticuatro (24) meses, este periodo debe estar vigente a partir del día siguiente de suscrito Acta de conformidad de recepción de los documentos emitidos por los fabricantes.

a) Soporte técnico

- El servicio de soporte técnico para el software netbackup server deberá realizarse para los 19 (ver Anexo 1 para mayor detalle).
- Reparar y solucionar incidencias de software, con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante o en su defecto por parte del personal especializado del fabricante.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Para incidencias en el software de respaldo, el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del software por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- Para la solución de los incidentes que requieran la investigación y generación de un FIX por parte del fabricante, puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el

Contratista tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días calendarios para la implementación de la solución definitiva. No se considerará la solo investigación de la solución del incidente y solución para ampliar los plazos definidos. En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de veintiún (21) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del Fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, además, el tiempo requerido para subsanar el incidente, y de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiún (21) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución definitiva de los incidentes reportados. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.

- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

b) Mantenimiento

- Realizar la actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc, cuando la Entidad lo solicite”.

4.3 Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido.

Según lo indicado en el numeral 4.3 del Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200:

“El Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, busca:

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad en Provincia”.

4.4 Justificación de la Estandarización

Según lo indicado en el numeral 4.4 del Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200:

(1) “El Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas busca asegurar y mantener el correcto funcionamiento de la operatividad de la solución preexistente para garantizar la continuidad operativa de los servidores de provincia y contar con el soporte especializado necesario para al hardware y software en caso de incidentes. El servicio de soporte y mantenimiento



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/06/2024 17:48:01



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
25/06/2024 17:40:30

presupone la reducción de costos operativos y maximizando las garantías de la plataforma existente”.

(2) “Los servicios de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas son complementarios a los bienes preexistentes asegurando su correcto funcionamiento; estos servicios, solo puede ser brindado por el representante acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento preventivo del fabricante, subsidiaria o su representante pues son los únicos que permiten garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de estos bienes”.

(3) “El no contar con el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, en caso de suceder algún error/problema/fixes no podría garantizar el servicio que brinda la garantía del fabricante y se pueda realizar el escalamiento especializado para la solución”.

4) “Solo el representante acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento preventivo del fabricante, subsidiaria o su representante puede brindar el Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo PowerEdge T440 de la marca Dell y servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, garantizando la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad del servicio”.

5) “El no garantizar la funcionalidad y operatividad de los bienes preexistentes afectaría servicios críticos como continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad, así como el servicio de Directorio Activo (autenticación y sincronización con la nube de los usuarios de la SUNAT), SIGA y SCAD”.

5. Vigencia.

El periodo de vigencia de la presente estandarización es de veinticuatro (24) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del servicio, y del jefe del área usuaria.

5.1.	RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME	
	APELLIDOS Y NOMBRES	Bernedo Pastor, Roger Ysaías
	REGISTRO SUNAT	AJ31
	CARGO	Especialista
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
5.2.	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME	

	APELLIDOS Y NOMBRES	Posadas Vallejos, Carlos Manuel
	REGISTRO SUNAT	149A
	CARGO	Jefe de División
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

Fecha de elaboración del informe:

19 de junio de 2024.

6. Conclusiones

La División de Programación y Gestión ha efectuado la revisión administrativa de la solicitud de estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell y el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas.

En este sentido, se han evaluado los documentos remitidos utilizando el Anexo N° 41 – “Verificación de documentos e información mínima necesaria para viabilizar la gestión de estandarización”, el cual forma parte del presente informe, de acuerdo con lo establecido en el *Lineamiento temporal Gestión de contratación de bienes, servicios y obras en la SUNAT*, versión 2.

El Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200, referido a la estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell y el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, fue elaborado por Roger Ysaías Bernedo Pastor, especialista de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y evaluado por el señor Carlos Manuel Posadas Vallejos, jefe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

7. Recomendación

En virtud de lo expuesto en el Informe Técnico N° 000307-2024-SUNAT/1U5200 de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y la revisión administrativa realizada por esta División, así como lo dispuesto en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda la estandarización del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores modelo Poweredge T440 de la marca Dell y el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Netbackup Server de la marca Veritas, por un periodo de veinticuatro (24) meses. De variar las condiciones que determinan esta estandarización, su aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.

José Eduardo Quiñones Falcón
 Jefe de la División de Programación y Gestión



Anexo N° 1

Servidores				
	Sede		Servidor	Dirección
1	Arequipa	PowerEdge T440	1SL8B03	Calle Jerusalén N° 100 -102 Esq. Con Mercaderes N° 201 – Cercado - Arequipa
2	La Libertad	PowerEdge T440	1SL6B03	Jr. Gamarra 484 (Centro Histórico) - Trujillo
3	Lambayeque	PowerEdge T440	1SL3B03	Av. Leonardo Ortiz 195 – Chiclayo
4	Cajamarca	PowerEdge T440	1SL7B03	Av. Vía de Evitamiento Norte N° 978-996 (Esq. con Jirón Sta. Teresa de Journet) Urb. La Alameda
5	Piura	PowerEdge T440	1SL5B03	Av. Loreto 600 - Piura
6	Cusco	PowerEdge T440	1SL4B03	Calle Santa Teresa 370 - Cusco
7	Tacna	PowerEdge T440	1SLBB03	Parque Industrial Mz A, Lt 5 y 6 Distrito de Pocollay – Tacna
8	Loreto	PowerEdge T440	1SL9B03	Av. 28 de Julio # 810 (Punchana - Maynas – Loreto), ciudad de Iquitos.
9	Huacho	PowerEdge T440	1SL2B03	Av. 28 de Julio # 286 – Huacho
10	Chimbote	PowerEdge T440	JGV5H03	Av. Francisco Bolognesi N° 507 – Chimbote
11	Ucayali	PowerEdge T440	JGV4B03	Jr. Salvador Allende N° 130 – Coronel Portillo – Calleria - Ucayali
12	Juliaca	PowerEdge T440	JGV5B03	Jr. 7 de Junio N° 575 - Juliaca
13	Huánuco	PowerEdge T440	JGV7B03	Jr. Dámaso Beraún N°814 - Huánuco
14	Junín	PowerEdge T440	JGV3H03	Jr. Loreto N° 300 – Huancayo
15	San Martín	PowerEdge T440	JGV6B03	Jr. Ramirez Hurtado N° 301 - Tarapoto
16	Tumbes	PowerEdge T440	JGV3B03	Jr. Bolívar N° 226 Tumbes – Tumbes
17	Madre de Dios	PowerEdge T440	JGV8B03	Av. 26 de Diciembre 157 – Tambopata – Madre de Dios
18	Ica	PowerEdge T440	JGV4H03	Av. Ayabaca S/N Sub Lote 2-A-1 - Ica
19	Ayacucho	PowerEdge T440	JGV6H03	Av. Mariscal Cáceres Nro. 387 Ayacucho

- Incluye todos los componentes internos del servidor (como coolers, módulo de gestión, fuentes de poder, tape backup y otros que formen parte del servidor), así como el monitor, teclado, mouse, tape u otros.



EDGAR JHEPERSON
MARTELL GARCIA
SUPERVISOR (E)
25/06/2024 17:48:01



LUIS MIGUEL REAP
MONTES
25/06/2024 17:40:30